

## I. Klachtenrapport werkjaar 2019

Entiteit: **VLAAMSE LANDMAATSCHAPPIJ, Koning Albert II-Laan 15, 1210 Brussel**

Klachtencoördinator: **Hilde Janssens**

Contactgegevens klachten coördinator: **hilde.janssens7212@vlm.be**

## II. Cijfergegevens:

Totaal aantal klachten: **113**

Aantal ontvankelijke klachten: **63**

*(naam en adres indiener gekend, feiten duidelijk omschreven)*

Aantal gegronde/deels gegronde klachten:

*(een of meerdere ombudsnormen geschonden)*

Gegronde klachten : **35**

Deels gegronde klachten : **4**

Verdeling volgens vereenvoudigde lijst ombudsman:

Niet-correcte beslissing	/
Te lange behandeltermijn	2
Ontoereikende informatieverstrekking	4
Onvoldoende bereikbaarheid	/
Onheuse bejegening:	1
Andere:	
Actieve dienstverlening	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	35

Aantal opgeloste/deels opgeloste klachten:

Opgeloste klachten : **35**

Deels opgeloste klachten : **4**

### **III. Toelichting**

#### **III.1. Inleiding**

Bij de VLM wordt de klachtenbehandeling verzorgd door de juristen van de Dienst Juridische Zaken.

Daarnaast kan het netwerk klachten bij de VLM rekenen op een aantal aanspreekpunten en medewerkers die klachten registreren en mee opvolgen binnen de regio's en de centrale directie.

Het volgende jaarverslag kwam dan ook tot stand dankzij de dagelijkse inzet van al de genoemde medewerkers waarvoor dank van de klachtencoördinator.

Naar jaarlijkse gewoonte zal dit jaarverslag voorgelegd worden aan de raad van bestuur, de directieraad en de verschillende afdelingsraden van de VLM en zal het worden opgenomen in het jaarverslag van het agentschap.

#### **III.2. Algemeen klachtenbeeld 2019**

Er werden 113 klachten geregistreerd in de periode van 1 januari 2019 tot 31 december 2019. Dit zijn 48 klachten meer dan in 2018.

Van de 113 klachten zijn 63 klachten ontvankelijk en 50 klachten onontvankelijk. Bij de 50 onontvankelijke klachten zijn de redenen: "beleid en regelgeving" (32), "nog niet alle beroepsprocedures aangewend (11 – waarvan 10 klachten betrekking hadden op beroepsprocedures bij de Mestbank en 1 bij de ruilverkaveling), "VLM niet bevoegd" (4), "anoniem" (1), "al eerder klacht ingediend" (2). De 32 klachten met onontvankelijkheidsgrond "beleid en regelgeving" hadden allen betrekking op het Mestdecreet (zie bespreking onder punt 3.3.).

De verdeling van de ontvankelijke klachten volgens gegrondheid (gegrond/deels gegrond/ongegrond) toont meer gegronde klachten dan ongegronde klachten: 35 gegronde klachten, 4 (deels) gegronde en 24 ongegronde klachten.

De graad van oplossing bij de gegronde klachten is quasi volledig: van de 40 (deels) gegronde klachten werden 35 klachten opgelost, 4 klachten werd deels opgelost.

Voor wat de verdeling van de ontvankelijke klachten betreft over de inhoudelijke categorieën, stelt men vast dat er klachten werden ontvangen in verband met de Mestbank en Mestbeleid, Platteland, Landinrichting en Grondenbank, Informatica en Gis. De klachten in verband met Platteland hadden betrekking op de categorie beheerovereenkomsten en een categorie "andere". Onder de categorie Landinrichting en Grondenbank werden klachten ontvangen in verband met de grondenbank, de ruilverkaveling en de landinrichting.

Het grootste deel van de ontvankelijke klachten (totaal 63) handelt over de taken van de Mestbank en Mestbeleid (52) gevolgd door de klachten m.b.t. Informatica & GIS (29), Platteland (6), Landinrichting en Grondenbank (5).

Op het klachtenadres worden ook meldingen ontvangen met betrekking tot mogelijke overtredingen op het Mestdecreet. Deze meldingen worden niet geregistreerd in het klachtensysteem maar worden onmiddellijk overgemaakt aan de bevoegde dienst van de Mestbank voor verder gevolg (zie punt III.3). De klachten met betrekking tot de werking van de VLM die op het infoadres van de VLM of via sociale media ontvangen worden door de dienst Communicatie worden overgemaakt aan de klachtencoördinator voor verdere behandeling via het bestuursdecreet.

### **III.3. Klachtenbeeld Mestbank 2019**

In 2019 zijn er opvallend veel klachten ontvangen, die betrekking hadden op de werking van de Mestbank en de uitvoering van de mestregelgeving. Meer bepaald werden er 96 klachten ontvangen, waarvan 44 onontvankelijke klachten en 52 ontvankelijke klachten, met betrekking tot de Mestbank en de mestregelgeving. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van 2018 (toen er 50 klachten genoteerd werden over de Mestbank en het mestbeleid), en dit terwijl ook in 2018 het aantal klachten rond het thema mest reeds opvallend hoger was dan de vorige jaren (33 in 2017, 23 in 2016, 26 in 2015, 21 in 2014).

Twee belangrijke factoren zijn voor een groot deel verantwoordelijk voor deze opvallende stijging ten opzichte van het vorige jaar, met name enerzijds de lancering van een vernieuwde versie van het internetloket voor mesttransporten en erkende mestvoerders (de zogenaamde “nieuwe MTIL”) en anderzijds de wetgevende wijzigingen ten gevolge van de goedkeuring en invoering van het zesde mestactieprogramma (MAP 6). Net als in 2018 waren er in 2019 ook veel klachten die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne. De droogte van de afgelopen jaren en de impact die dit had op de nitraatresiducampagne is de belangrijkste oorzaak van dit gestegen aantal klachten.

Mesttransporten uitgevoerd door erkende mestvoerders en erkende verzenders dienen voorafgaand aan het transport aan de Mestbank meegedeeld worden, via een door de Mestbank ter beschikking gestelde internetapplicatie, het zogenaamde MTIL. Op 1 januari 2020 werd overgeschakeld naar een nieuwe versie van het MTIL. De ontwikkeling van deze “nieuwe MTIL” werd onder meer ingegeven door de noodzaak om een betere informatiebeveiliging te hebben en om tegemoet te komen aan een aantal wetgevende ontwikkelingen rond mesttransporten en mestanalyses. De “nieuwe MTIL”, die geïntegreerd is in het bestaande mestbankloket, maakt daarom dan ook gebruik van een authenticatieprocedure op basis van e-id, en koppelt automatisch de gegevens van mestanalyses aan de betreffende transporten.

De omschakeling naar de “nieuwe MTIL” is echter moeizaam verlopen. Er werden rond dit thema dan ook een dertigtal klachten behandeld. Volledigheidshalve dient hierbij wel vermeld te worden dat dit de klachten betreffen met betrekking tot dit thema die door de klachtenbehandelaars zijn behandeld. Erkende mestvoerders hebben namelijk vaak frequent contact met medewerkers van de Mestbank, hetzij in het kader van de administratieve

afhandeling van de uitgevoerde mesttransporten, hetzij via meer algemene contacten tijdens toelichtingsvergaderingen of op beurzen waar de Mestbank vertegenwoordigd was. Tijdens die contacten uitten de betrokken mestvoerders ook vaak hun ongenoegen over de “nieuwe MTIL”, doch deze klachten werden vaak onmiddellijk beantwoord door de betrokken medewerkers en zijn niet meegeteld in het klachtenrapport.

Inhoudelijk gingen de klachten over de “nieuwe MTIL” over verschillende aspecten. Zo waren er verschillende mestvoerders die hun ongenoegen uitten over het feit dat er nu gewerkt werd met een inlogprocedure via e-id. Hoewel een dergelijke inlogprocedure veiliger is, werd die door veel betrokkenen als complexer ervaren. Deze tweefactor inlogprocedure behoort echter tot de minimale veiligheidsvereisten voor de verwerking van informatie van klasse 3 conform het advies van de SVIIB (Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid). Ook over de wijze waarop bepaalde aspecten uitgewerkt waren in het nieuwe MTIL ten opzichte van het oude MTIL werden er opmerkingen gemaakt. Dergelijke klachten zijn eigen aan de omschakeling van de ene applicatie naar de andere.

De meeste klachten met betrekking tot het nieuwe MTIL hadden echter betrekking op problemen met de nieuwe applicatie, die de werking van de applicatie verstoorden of soms volledig onbeschikbaar maakten. Bij de lancering bevatte de nieuwe applicatie jammer genoeg een aantal bugs, waardoor de applicatie in de eerste maanden van 2019 soms moeilijk bereikbaar was en het aanmelden soms heel lang duurde. We konden aan deze aanmeldings- en bereikbaarheidsproblemen een oplossing geven door in het begin van 2019 een aantal aanpassingen door te voeren. Echter sinds juni vertoonde de applicatie stabiliteitsproblemen. Hierdoor liep de applicatie verschillende malen vast, waarop het MTIL door onze medewerkers heropgestart moest worden. De medewerkers van de VLM hebben er alles aan gedaan om dit probleem zo snel mogelijk te verhelpen. Door de complexiteit van het systeem heeft het echter tot eind augustus geduurd vooraleer er een oplossing was. Sinds dan werkt de applicatie terug stabiel en werden er ook geen nieuwe klachten meer ontvangen over het MTIL.

Naar aanleiding van de problemen met het MTIL werd door de klachtenbehandelaars een aanbeveling geformuleerd. Deze aanbeveling was tweeledig. In de eerste plaats werd er voorgesteld om applicaties, voordat ze gereleased worden, uitgebreider te testen om eventuele bugs zo veel mogelijk te vermijden. Daarnaast werd door de klachtenbehandelaars ook vastgesteld dat het voor veel erkende mestvoerders niet duidelijk was, of en hoe men mesttransporten kan uitvoeren als het loket tijdelijk onbeschikbaar is. Vooral als het loket onbeschikbaar was buiten de kantooruren, wanneer men niemand bij de Mestbank kon bereiken, zorgde dit voor frustratie bij de betrokken mestvoerders. De te volgen procedure bij problemen met het Mestbankloket was onvoldoende gekend en moeilijk terug te vinden op de VLM website. Door de klachtenbehandelaars werd daarom aanbevolen om deze noodprocedure duidelijker te communiceren en om ook na te gaan of de noodprocedure uitgebreid kon worden zodat ook buiten de kantooruren een meer frequente opvolging kan aangeboden worden.

Een tweede factor, die er mee voor gezorgd heeft dat er in 2019 veel klachten waren over het thema Mestbank, waren de wetgevende wijzigingen die in 2019 zijn gebeurd, ten gevolge van de goedkeuring en invoering van het zesde mestactieprogramma (MAP 6). Met

een decreetswijziging van 24 mei werd MAP 6 ingevoerd. De invoering van MAP 6 ging gepaard met heel wat nieuwigheden, waaronder een nieuwe afbakeningsmethode voor het bepalen van de verschillende gebiedstypes en een uitgebreidere verplichting voor het inzaaien van vanggewassen in gebieden met een minder goede waterkwaliteit. Deze nieuwe regelingen hebben heel wat reacties uitgelokt. In dat kader werden er in 2019 dan ook een twintigtal klachten ontvangen, waarbij men zijn ongenoegen uitte over een of meerdere aspecten van MAP 6. Aangezien deze klachten betrekking hebben op de regelgeving zelf, zijn deze eigenlijk onontvankelijk. De klachtenbehandelaars hebben deze klachten echter allemaal behandeld en hierbij ook steeds aan de betrokkene de genomen beleidskeuzes geduid.

Net zoals voor wat betreft de klachten rond het “nieuwe MTIL”, dient er, ook voor wat betreft dit onderwerp meegegeven te worden dat er in totaliteit veel meer landbouwers opmerkingen gemaakt hebben over de invoering van MAP 6. Dit werd echter behandeld door de betrokken dossierbehandelaars of tijdens een van de vele toelichtingsvergaderingen met betrekking tot MAP 6, die door de VLM georganiseerd werden en waarbij in totaal meer dan tweeduizend burgers aan hebben deelgenomen.

In 2019 werden er eveneens een twintigtal klachten ontvangen die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne of de gevolgen die aan een te hoog nitraatresidu werden gekoppeld. Doordat de maatregelen ten gevolge van te hoge nitraatresidu's pas het volgende jaar toepassing vinden, zijn er begin 2019 nog verschillende klachten geweest die betrekking hadden op de nitraatresiducampagne van 2018. In het najaar van 2019 zijn vervolgens ook een aantal klachten ontvangen die betrekking hadden op de staalnamecampagne van 2019. Het hoge aantal klachten rond nitraatresidu is in grote mate te verklaren door de droogte van 2018 en 2019. Bij een langdurige droogte vrezen landbouwers dat de droogte een dermate grote invloed zou kunnen hebben op het nitraatresidu, zodoende dat een correct, representatief, resultaat onmogelijk was. Het is echter niet zozeer de droogte die een invloed heeft op het resultaat van de nitraatresidubepaling, dan wel de teeltschade die hier het gevolg van was. Een gebrekkige groei van de hoofdteelt zorgt er immers voor dat er minder nitraat kan opgenomen worden dan in normale omstandigheden. De Mestbank was zich hier van bewust en heeft tijdig de nodige maatregelen genomen. Zo was het de landbouwers mogelijk om een herselectie te vragen, indien kon aangetoond worden dat op het geselecteerde perceel sprake was van aanzienlijke teeltschade bij de hoofdteelt. Veel landbouwers maakten hier gebruik van. Vanuit de klachtenbehandeling kon niet anders dan geconcludeerd worden dat de Mestbank wel degelijk rekening hield met de effecten van de droogte op het nitraatresidu.

De overige klachten zijn zeer divers. Zo werden er verschillende klachten ontvangen die betrekking hadden op de controle- en toezichtstaken van de Mestbank. Inhoudelijk zijn de klachten rond dit thema zeer verschillend. Er werden hierbij zowel klachten ontvangen van landbouwers die opmerkingen hadden aangaande de wijze waarop een controle of doorlichting bij hen werd uitgevoerd, als klachten over al of niet vermeende overtredingen of problematieken ten aanzien van anderen waarvan de klager van oordeel was dat deze onvoldoende onderzocht werden. In de mate dat er hierbij verwezen werd naar concrete feiten, kon dit door de klachtenbehandelaars mee onderzocht worden.

In het geval er klachten zijn van landbouwers (of andere betrokkenen) die het voorwerp zijn geweest van een doorlichting of een controle worden de betrokkenen ook steeds gewezen op de noodzaak van controles en doorlichtingen. We zijn er ons immers van bewust dat de naleving van de mestregelgeving inspanningen vraagt van de landbouwsector. Tegelijk zijn we er van overtuigd dat de meerderheid van de landbouwers deze inspanningen ook levert. Door de doorlichtingen en de controles willen we er net voor zorgen dat de inspanningen van al deze landbouwers gehonoreerd worden en dat deze niet tenietgedaan worden door enkelingen die de wetgeving niet respecteren.

In twee gevallen is er, bij de behandeling van een klacht rond doorlichting en controle, ook een persoonlijk gesprek geweest tussen de betrokken klager en de klachtenbehandelaar. Er werd ook in twee dossiers door de klachtenbehandelaar gesuggereerd om, indien mogelijk, de dossierbehandelaar te wijzigen. Hoewel in geen van beide dossiers een fout van de betrokken dossierbehandelaar kon vastgesteld worden, bleek echter wel dat de relatie tussen de betrokken landbouwer en de betreffende dossierbehandelaar moeilijk was. Het is in principe de administratie zelf die vrij bepaalt wie welke dossiers behandelt, weliswaar rekening houdend met eventuele onverenigbaarheden zoals het niet behandelen van dossiers van familieleden of andere personen waarmee men een nauwe band heeft. In beide gevallen was het mogelijk om een andere dossierbehandelaar aan de betrokken klager toe te wijzen. In beide gevallen werd de betrokken klager erop gewezen dat dit echter een uitzonderlijke regeling was, en dat een efficiënte en doeltreffende werking van de dienst voorop staat. Het is immers niet mogelijk dat eenieder vrij kan kiezen welke dossierbehandelaar met zijn dossier belast is. Een dergelijke werkwijze zou immers een goede dossieropvolging en een vlotte werking in de weg staan.

In verband met dit thema werd er door de klachtenbehandelaars ook een aanbeveling geformuleerd, meer bepaald rond het toezicht op de correctheid van monsternames en de representativiteit van mestanalyses. De afgelopen jaren spelen monsternames van zowel bodem als mest een steeds belangrijker rol binnen de mestregelgeving. Dit heeft zich onder meer geuit in een aantal wetgevende aanpassingen, zoals onder meer de uitwerking van een apart hoofdstuk in de VLAREME rond monsternames en analyses van meststoffen, en de aanpassingen in het Vlarel m.b.t. de erkende monsternemer en de nieuwe erkenningspakketten voor erkende laboratoria, specifiek gericht op de monstername van meststoffen. Maar ook de concrete opvolging van de monsternames en analyses neemt een steeds belangrijker rol in. Deze opvolging kan op verschillende manieren gebeuren, voorbeeld via het opvolgen van een monstername door een derde. Doch het is ook mogelijk dat medewerkers van de Mestbank, die daarvoor opgeleid zijn, zelf een monstername uitvoeren.

In bepaalde gevallen wordt door medewerkers van de Mestbank vastgesteld dat er problemen zijn met een monstername of analyse. De vaststellingen van de Mestbank dienaangaande worden soms in twijfel getrokken, onder meer omdat de monsternames en analyses gebeurd zijn door een erkend laboratorium, terwijl de medewerkers van de Mestbank zelf niet over een erkenning beschikken. Vanuit die optiek is door de klachtenbehandelaars voorgesteld dat de Mestbank, voor de relevante onderdelen, ook zou voldoen aan de eisen die aan erkende laboratoria gesteld worden voor het bekomen van een erkenning. En bijvoorbeeld ook een kwaliteitshandboek gebruikt en deelneemt aan de

technische proeven ter zake. Hoewel er bij de onderzochte klachten ter zake geen problemen zijn vastgesteld, biedt deze aanbeveling, wat ons betreft een meerwaarde om discussies hieromtrent in de toekomst te vermijden. Een dergelijke werkwijze maakt immers dat de kennis rond monsternames up-to-date blijft en dat de kwaliteit van de monsternames die de medewerkers van de Mestbank uitvoeren gegarandeerd blijft. Bovendien zal dit de autoriteit en de geloofwaardigheid van de Mestbank op het gebied van monsternames van mest en bodem alleen maar ten goede komen.

Voor wat betreft de klachten rond doorlichting en controle dient ook meegegeven te worden dat de Mestbank ook meldingen ontvangt in verband met (vermoedelijke) overtredingen op de mestregelgeving. Deze meldingen worden doorgegeven aan de bevoegde dienst binnen de Mestbank, om verder te onderzoeken. Normaliter worden deze meldingen niet door de klachtenbehandelaars onderzocht, aangezien het in de meeste gevallen geen klacht is over de werking van de VLM-Mestbank, maar wel over de gedragingen van een derde. Het gaat hierbij onder meer over meldingen rond geurhinder bij het uitrijden van meststoffen, over mestopslagen die niet conform zijn, ... Dergelijke meldingen zijn in principe niet mee opgenomen in het jaarrapport van de klachtendienst van de VLM. Wanneer de melding echter ook samengaat met een klacht over de werking van de Mestbank, bijvoorbeeld omdat de melder van oordeel is dat er onvoldoende toezicht is, dan wordt een dergelijke melding eveneens als klacht behandeld.

#### **III.4. Klachtenbeeld Landinrichting en Grondenbank 2019**

In totaal werden 8 klachten geregistreerd met betrekking tot Landinrichting en Grondenbank. Van de 8 klachten die werden geregistreerd, werden er 3 onontvankelijk en 5 ontvankelijk verklaard. Van de ontvankelijke klachten was er 1 klacht ongegrond en waren er 4 klachten gegrond.

In een *algemene categorie* werd 1 klacht geregistreerd die onontvankelijk was omdat de VLM hiervoor onbevoegd was nu dit geen inrichtingsproject van de VLM betrof. Aan de verzoeker werd wel uitgelegd hoe de VLM omgaat m.b.t. het door hem aangehaalde punt omtrent het verharden van paden.

In de categorie *natuurinrichting* werden geen klachten geregistreerd.

In de categorie *landinrichting* werden 3 klachten geregistreerd. Eén klacht was onontvankelijk omdat deze anoniem was. Twee klachten waren ontvankelijk en gegrond. Eén klacht betrof stofhinder veroorzaakt door een aannemer die in opdracht van de VLM slijpwerken aan het uitvoeren was. De VLM heeft de betrokken aannemer gecontacteerd en gevraagd om de werkwijze aan te passen om stofhinder zoveel mogelijk te vermijden. De tweede klacht betrof een grondinname in functie van een onteigening voor een fietspad. Tijdens een terreinbezoek bij de verzoekers door de betrokken ambtenaren kon een praktische oplossing worden afgesproken.

In de categorie *grondzaken* werd één klacht geregistreerd die ontvankelijk en gegrond was. De VLM werd gecontacteerd door een buurtbewoonster met de mededeling dat de buurtbewoners het voetpad ter hoogte van een perceel in eigendom van de VLM geruimd hadden. De VLM had dit perceel in het verleden al eens opgeruimd. De verzoekster werd dan

ook bedankt voor het (buurt)initiatief en er werd haar meegedeeld dat de VLM zelf in de toekomst een frequenter onderhoud zal voorzien.

In deze categorie werd op voorspraak van de Vlaamse Ombudsdienst door de VLM ook in dialoog gegaan met de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat omtrent de communicatie tussen het e-voorkooploket en de notaris, meer bepaald wat betreft de zichtbaarheid van de referenties van de notaris in het e-loket. De VLM zal het nodige doen opdat in de toekomst de referentie van de notaris zal vermeld worden op de communicatie van het e-voorkooploket aan de notaris met betrekking tot de voorkooprechten die de notaris heeft aangeboden nu dit slechts een beperkte aanpassing van de applicatie vereist en hiermee tegemoet kan worden gekomen aan de wensen van de verzoeker.

Met betrekking tot de categorie *ruilverkaveling* werden 3 klachten geregistreerd. Eén klacht was onontvankelijk omdat dit eigenlijk een bezwaar betrof waarover het ruilverkavelingscomité nog moest beslissen. Van de twee ontvankelijke klachten was er één klacht ongegrond en één klacht gegrond.

De gegronde klacht betrof een afpalingsplan dat was verstuurd naar een belanghebbende waarop niet alleen zijn eigen gegevens waren vermeld maar ook deze van andere eigenaars in dezelfde straat. Aangezien de betrokken eigenaars alleen de afpaling kunnen betwisten van hun eigen kavels, volstaat het dat elke belanghebbende een plan van afpaling ontvangt waarop enkel de kavels zijn afgebeeld waarop hij een zakelijk recht heeft (of waarop enkel wordt aangegeven op welke kavels hij zakelijke rechten heeft). Er is geen reden om de betrokken eigenaars ook de gegevens van andere belanghebbenden te verstrekken. De verzoeker stelde dus terecht dat deze kennisgeving onnodige persoonsgegevens bevatte. Hieromtrent werd in samenwerking met de functionaris voor de gegevensbescherming van de VLM<sup>1</sup> en de klachtencoördinator respectievelijk een advies en aanbeveling aan de betrokken diensten geformuleerd om dit in de toekomst te vermijden. De betrokken diensten hebben ondertussen de richtlijnen omtrent de opmaak en verzending van dergelijke afpalingsplannen aangepast.

De meeste (ontvankelijke) klachten met betrekking tot de inrichtingsprojecten (landinrichting, natuurinrichting, ruilverkaveling) hadden betrekking op de uitvoering van inrichtingswerken. Deze klachten konden veelal snel en informeel worden opgelost door een tussenkomst van een VLM-medewerker. Dit betrof dan bijvoorbeeld een terreinbezoek waarbij de situatie ter plaatse werd bekeken met de verzoeker. Hierbij volstond voor de verzoeker doorgaans een verduidelijking van de uitvoeringswijze, een bijsturing of het opnieuw evalueren van de werkwijze.

Deze werkwijze sluit aan bij de ruimere aanpak van de communicatie en participatie bij de inrichtingsprojecten: het creëren van een draagvlak. Naast de kennisgevingen en inspraak die voorzien is in de regelgeving (openbare onderzoeken bij de omgevingsvergunning of het milieueffectrapport) worden de belanghebbenden ook los van deze momenten geïnformeerd en betrokken. In de voorbereidende fase gaat dit bijvoorbeeld om infomarkten waarbij het project wordt voorgesteld of interactief traject voor de opmaak van het plan. Tijdens de uitvoeringsfase wordt bijvoorbeeld gedurende de werkperiode een wekelijkse zitdag georganiseerd in de

---

<sup>1</sup> De VLM heeft deze inbreuk ook aangemeld bij de Vlaamse Toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens.

werfkeet. Hier kunnen de belanghebbenden dan terecht kunnen met vragen of opmerkingen over de werken. Bij eventuele problemen wordt geprobeerd om kort op de bal te spelen. Na de uitvoering worden de werken bijvoorbeeld ingehuldigd en het eindresultaat voorgesteld aan het grote publiek.

Een voorbeeld van deze participatieve benadering is de inrichting van het “Park Het Zeen” te Zaventem<sup>2</sup>. Hier werden de buurtbewoners onder meer betrokken bij de vraag omtrent het herinrichten van de Normandyaan te Zaventem. In samenwerking met de betrokken gemeente werd een workshop georganiseerd waarop belanghebbenden (omwonenden, sportclubs, ambtenaren,...) mee de keuzes voor de (her)inrichting konden bepalen. Tijdens deze participatievergadering gaf de overgrote meerderheid de voorkeur aan het alternatief om de Normandyaan op te breken en om te vormen naar een fietspad.

Deze betrokkenheid vormt een verklaring voor het eerder geringe aantal formele klachten in verhouding tot het aantal inrichtingsprojecten en de omvang van deze projecten. Zo varieerde de oppervlakte van bijvoorbeeld het ruilverkavelingsblok in drie recente ruilverkavelingsprojecten van 1.400 ha tot 1.900 ha met een totaal aantal belanghebbenden dat varieerde tussen de 600 en de 1.500 personen.

### **III.5. Klachtenbeeld Platteland 2019**

In totaal werden 7 klachten genoteerd over het thema platteland. De klachten die in dit thema werden ingediend, hadden betrekking op *beheersovereenkomsten en een categorie “andere” nl. het indienen van een project door middel van het plattelandsloket*. Een van deze klachten was onontvankelijk. De overige 6 klachten waren ontvankelijk waarvan 2 gegrond.

Eén klacht was onontvankelijk omdat de VLM niet bevoegd was om het dossier te behandelen. De verzoeker contacteerde de VLM omdat er mogelijks een conflict was tussen een beheerovereenkomst en een doorgang die het agentschap voor Natuur en Bos (het ANB) wilde realiseren. De klacht werd voor verdere behandeling overgemaakt aan de klachtencoördinator van het ANB.

Drie van de ongegronde klachten gingen over het kappen van diverse bomen. Het ongenoegen van de verzoekers is zeer begrijpelijk. Aan de verzoekers werd meer informatie gegeven over de reden waarom de kappingen nodig zijn. De kapping is echter een fase in een groter geheel, dat momenteel niet zo fraai oogt. Met de kapping wordt gestreefd naar het herstel van de vallei als een historisch waardevol open en nat valleilandschap waarin enkele zeer bedreigde vogelsoorten kunnen gedijen. Er werd een infobord geplaatst waarin het doel van de werken werd toegelicht.

Eén ongegronde klacht ging over het feit dat een landbouwer een beheerovereenkomst kon sluiten zonder instemming van de eigenaar. Uit het onderzoek van de klacht bleek dat de VLM de wettelijke bepalingen correct heeft toegepast.

Eén gegronde klacht had betrekking op het feit dat een medewerker van de VLM schade zou veroorzaakt hebben tijdens een terreinbezoek. Het voorval werd besproken met de medewerker en de leidinggevenden. De VLM heeft zich geëxcuseerd voor het voorval en

---

<sup>2</sup> <https://vlaamsbouwmeester.be/nl/instrumenten/pwadm19-masterplan-laureaat>

heeft verzoeker uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om de eventuele schade te bespreken.

Een andere gegronde klacht had betrekking op het feit dat een verzoeker zijn plattelandsproject niet tijdig kon indienen omdat het plattelandloket niet werkte. Onmiddellijk werd het achterliggende probleem door de bevoegde dienst aangepakt en werd de verzoeker hiervan op de hoogte gebracht. Er werd verzoeker ook meegedeeld dat de deadline voor het indienen van projecten verschoven werd naar een later tijdstip zodat verzoeker alsnog de tijd had om zijn project tijdig in te dienen.

### **III.6. Concrete realisaties**

*(wat heb je effectief bereikt voor burgers/derden, welke aanpak was succesvol?)*

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

### **III.7. Concrete realisaties intern: verbeteracties, aanpassingen aan processen, specifieke voorstellen, aanbevelingen**

Zie bespreking klachtenbeeld onder punt III.

## **IV. Niveau beleidsdomein**

### **IV.1. Klachten die raakvlakken hebben met andere entiteiten binnen het beleidsdomein en een gezamenlijke aanpak vereisen**

Nihil.

### **IV.2. Klachtenbehandeling algemeen: impact op organisatie, op klachtencoördinator en klachtenbehandelaars, moeilijkheden en knelpunten**

#### **IV.2.1. Klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement**

Wat de inbedding van de klachtenbehandeling in het kwaliteitsmanagement betreft, maakt klachtenmanagement deel uit van een ruimer beleid binnen de organisatie. Klachtenmanagement is opgenomen in de planningscyclus en planningsmethodologie en rapportering binnen de organisatie. Een kwaliteitsvolle medewerking aan het klachtenmanagement is opgenomen in het ondernemingsplan als jaardoelstelling. Per kwartaal wordt gerapporteerd aan het management over de graad van realisatie van de doelstelling en de mate waarin al dan niet actie vereist is om de planning te halen. Voor de doelstelling werd een risicoanalyse uitgewerkt. Het meewerken aan de kwaliteitsvolle uitvoering van de jaarplanning waaronder de klachtenbehandeling is duidelijk opgenomen in de planning en evaluatie van de klachtencoördinator en de verschillende klachtenbehandelaars als juristen.

Het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) bestaat uit de juristen van de VLM. Door deze organisatie is er een regelmatige kennisdeling en intervisie tussen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars. Het klachtenteam maakt ook gebruik van een

gemeenschappelijke applicatie voor de behandeling van klachten. Binnen de verschillende afdelingen van de Regio's en van de Centrale Directie zijn er naast de klachtencoördinator en klachtenbehandelaars verschillende aanspreekpunten die de personeelsleden verder wegwijs maken in de klachtenprocedure. Deze personeelsleden hebben ook rechtstreeks toegang tot het klachtenbeheersysteem voor het registreren van klachten.

#### **IV.2.2. Aandacht voor beleidsaspecten/verbeteracties in klachtenrapport**

Klachten die betrekking hebben op kritiek op het beleid en de regelgeving worden volgens het klachtendecreet onontvankelijk verklaard.

De leden van de juridische dienst zijn ook betrokken bij de opmaak van de wetgeving met betrekking tot de activiteiten van de VLM. Dit heeft op verschillende gebieden een meerwaarde. Zo kunnen ervaringen opgedaan in het kader van de klachtenbehandeling in de mate van het mogelijke meegenomen worden bij de opmaak van de wetgeving. Klachten over de regelgeving worden ook zoveel als mogelijk doorgegeven aan de betrokken beleidsverantwoordelijken zodat hiermee eventueel rekening kan worden gehouden bij een herziening van de regelgeving.

Omgekeerd zorgt de betrokkenheid van de klachtenbehandelaars bij de opmaak van de wetgeving er ook voor, dat zij goed geïnformeerd zijn over de doelstellingen en de beweegredenen van de wetgever. Als gevolg hiervan gaan de klachtenbehandelaars bij klachten die betrekking hebben op het beleid en de regelgeving, zich niet beperken tot de aanduiding dat de klacht onontvankelijk is, doch gaan ze ook de klager meer duiding geven over het waarom van een bepaalde regel. In het antwoord aan de klager wordt er zoveel als mogelijk aan betrokkene uiteengezet waarom bepaalde beleidskeuzes genomen zijn.

Naar aanleiding van de behandeling van een klacht kan de klachtencoördinator ook aanbevelingen doen en verbeteracties voorstellen aan het management. Deze aanbevelingen en de opvolging ervan worden ook meegenomen in de bespreking van het jaarverslag.

De betrokken klager wordt ook in kennis gesteld van de mogelijkheid om een klacht over de regelgeving in te dienen bij het Vlaams Parlement via de verzoekschriftenprocedure.

#### **IV.2.3. Mogelijkheid tot rapportering aan de (overleg)organen van de VLM**

Jaarlijks wordt over het jaarverslag gerapporteerd aan de leidend ambtenaar, de directieraad, de raad van bestuur en de interne overlegorganen. Indien nodig kan ook tussentijds worden gerapporteerd over de stand van zaken van bepaalde klachten.

De mogelijkheid bestaat om klachten op de agenda te plaatsen van en erover te rapporteren op de verschillende afdelingsraden van de Regio's en de Centrale Directie en themanetwerken om de afdelingen maximaal te betrekken bij de procedure inzake klachten en hen de nodige feedback te geven. Klachten is ook een vast agendapunt van het

dienstoverleg Juridische Zaken waar het klachtenteam (klachtencoördinator en klachtenbehandelaars) deel van uitmaakt.

De mogelijkheden om een zorgvuldig klachtenonderzoek te voeren waarbij alle actoren worden betrokken is omschreven in de interne klachtenprocedure. Hierbij kan de klachtenbehandelaar zijn onderzoek in alle onafhankelijkheid uitvoeren en kan hij de middelen hanteren die hem het meest aangewezen lijkt zoals overleg, opvraging bijkomende stukken of verduidelijkingen, ter plaatse vaststellingen doen enz.

In het geval van klachten waarbij een vaststelling ter plaatse nodig is, doen de klachtenbehandelaars meestal een beroep op een collega. De VLM heeft namelijk vijf vestigingen, verspreid over Vlaanderen, en heeft dagelijks verschillende personeelsleden die terreinbezoeken afleggen. Indien mogelijk wordt aan collega 's die in de buurt reeds terreinbezoeken afleggen, gevraagd om in het kader van de klacht, de nodige vaststellingen te doen. Als de klacht betrekking heeft op een incorrecte terreinvaststelling of als de relatie tussen onze medewerkers die terreinbezoeken afleggen en de klager verstoord is, heeft de klachtenbehandelaar natuurlijk steeds de mogelijkheid om zelf ter plaatse te gaan.

#### **IV.2.4. Nieuwe ontwikkelingen in het Bestuursdecreet**

Het nieuwe Bestuursdecreet van 7 december 2018 vermeldt dat elke instantie van de Vlaamse administratie het takenpakket van de communicatieverantwoordelijke en dat van de klachtenvoorziening dient op elkaar af te stemmen met het oog op een meer geïntegreerde klantenwerking.

De memorie van toelichting verduidelijkt deze bepaling door te stellen dat deze nieuwe bepaling ingevoegd is met het oog op de evolutie richting "klantendienst" die aangekondigd werd in het witboek open en wendbare overheid. Het is de bedoeling dat de burger op termijn voor elke vorm van dienstverlening terecht kan bij een fysieke en digitale klantendienst. Die klantendienst zou de taken van de communicatieverantwoordelijke en van de klachtenvoorziening kunnen opnemen, zodat er ook per instantie of cluster van instanties een centraal aanspreekpunt is. Aangezien de functies van klachtenvoorziening en communicatieverantwoordelijke nu al raakvlakken vertonen is de koppeling logisch, maar instanties blijven vrij om te kiezen hoe ze dit organisatorisch vorm geven. Het is de bedoeling dat er op termijn één fysieke en digitale klantendienst wordt opgericht met het oog op een meer geïntegreerde klantenwerking.

De vraag hoe dit binnen de VLM op (korte en langere) termijn organisatorisch dient vorm gegeven te worden is nu nog niet duidelijk. De klachtenbehandeling wordt momenteel verzorgd door de juristen, en de communicatieambtenaren verzorgen de infovragen. Elk heeft hiervoor zijn eigen afgescheiden geïnformatiseerd systeem. Het bestuursdecreet voorziet nu al dat de takenpakket van de communicatieambtenaren en klachtenbehandelaars op mekaar dient afgestemd te worden.

#### **IV. 3. Voorstellen tot verbetering klachtenmanagement/klachtenrapportering**

De termijn voor het indienen van het jaarverslag bij het aanspreekpunt van het beleidsdomein is vrij krap.